

AVISO No. 0775

31 de Julio de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MONICA GRISALES SALAMANCA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 2938 DEL 18DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **MONICA GRISALES SALAMANCA**

Dirección de notificación usuario **CR 24 5 – 20 URB MONTE SANTO**

Funcionario que expidió el acto: **ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS**

Cargo: **Profesional Universitario**

Recursos que proceden: Recurso de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el jefe de la Oficina de peticiones Quejas y Reclamos de empresas públicas de armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2 de la ley 142 de 1994.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 01 de Agosto de 2018

Señora:

MONICA GRISALES SALAMANCA

CR 24 5 – 20 URB MONTE SANTO

Teléfono: N/A

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2938 DEL 18 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0775 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS –2938 DEL 18 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 126483”*

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

PQRDS No. 2938

Armenia, 18 de Julio de 2018.

Señora:

MONICA GRISALES SALAMANCA
CARRERA 24 # 5-20 UR. MONTE SANTO
Armenia Quindío.

Asunto: Respuesta Petición Escrita con Radicado 2018RE3477 Del 28 de Junio de 2018.

Cordial Saludo

Atendiendo su Petición Escrita con Radicado 2018RE3477 , recibida en esta Entidad siendo el día 28 de Junio de 2018, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el incremento en el consumo facturable respecto del predio identificado con contrato Interno No. 126483 , es menester de la Entidad informarle que el funcionario competente procedió a realizar la verificación al interior de aplicativo comercial Interno en referencia al predio identificado con matrícula **No° 126483** y nomenclatura, **CARRERA 24 5 - 20 BL 4 AP 302 C.R MONTESANTO** De la Ciudad de Armenia, así:

MATRÍCULA 126483	DATOS DEL SISTEMA
Suscriptor	MONICA GRISALES SALAMANCA
Dirección	CARRERA 24 5 - 20 BL 4 AP 302 C.R MONTESANTO
Estado del Predio	CON SERVICIO
Nro. Medidor	2014EPA000033228
Observación Lectura	NORMAL- CON SERVICIO
Ultimo Pago	16 DE JULIO DE 2018
Tarifa de Acueducto	RESIDENCIAL 3 MEDIO BAJO
Clase de Uso Aseo	RESIDENCIAL 3 MEDIO BAJO

Que al verificar los consumos efectuados por los usuarios durante los últimos Cinco (05) periodos de facturación, aparato de medición identificado con serie No. 2014EPA000033228 y correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 24 5 - 20 BL 4 AP 302 C.R MONTESANTO** De la Ciudad de Armenia, tenemos lo siguiente:

* Código del producto 1264831 ACUEDUCTO Punto de Medición 91167

Nombre	PUNTO MEDICION PRODUCTO 1264831	Tipo Punto de Medición	-1	-----	Marca del equipo	ELSTER
Fecha registro punto de medición		Aforo			Referencia del equipo	C VOLUMETRICO 1/2
Fecha Último Cambio		Densidad			Tipo Aforo	-1
Equipo de medición	2014EPA000033228	¿Equipo Medición?	S			

Ver   Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3981	90	88	2	-1	NORMAL	11/07/2018	3	8
3962	88	80	8	-1	NORMAL	13/06/2018	3	4
3943	80	76	4	-1	NORMAL	10/05/2018	2	3
3924	76	73	3	-1	NORMAL	10/04/2018	2	3
3905	73	70	3	-1	NORMAL	9/03/2018	2	2

De igual manera, en atención a la inconformidad planteada por la usuaria, el despacho ordeno la ejecución de visita técnica de verificación la cual se llevó a cabo, siendo el día 05 de Julio de 2018, mediante orden de trabajo No. 332137 y la cual concluyo de la siguiente manera: "SERIE 33228 LECTURA 90 MEDIDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS NORMALES.."

Que una vez analizada la información arrojada por las verificaciones de terreno anteriormente enunciadas, es determinante concluir que efectivamente para el mes de junio de 218 existió un consumo superior al normalmente evidenciado en el predio identificado con matrícula **No. 126483**, pero en este sentido, es de vital importancia para la empresa prestadora resaltar que el consumo facturado obedeció a la diferencia de Lecturas arrojadas por el aparato de medición, como consecuencia de la existencia de una fuga de carácter interna y visible detectada por la Empresa Prestadora e informada al usuario para su corrección.

Que la normatividad legal vigente, ha dispuesto para el caso concreto lo siguiente: Ley 142 de 1994 Artículo 146: *Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de **fugas imperceptibles** de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, establece:

".....El Decreto **229** de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

"3.13. **FUGA IMPERCEPTIBLE**: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta **solamente** mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

"3.14. **FUGA PERCEPTIBLE**: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es **detectable directamente por los sentidos**".

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, **el usuario debe tomar las medidas correctivas**; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible. En efecto, el artículo **146 de la ley 142 de 1994** dispone que la empresa está obligada a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga y que a partir de su detección el usuario tiene dos (2) meses para remediarla. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses y transcurrido este período cobrará el consumo medido.

Que el Decreto 302 del 2000- Modificado por el Decreto 229 de 2002 establece que:

ARTICULO 3. Glosario. Para la aplicación del presente decreto se definen los siguientes conceptos:

3.13. Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

3.14. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto **3102** de 1997, que al respecto señala:

“Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas”

*En este caso, aun estando obligada la empresa a efectuar la revisión previa conforme al artículo **149** de la Ley 142 de 1994 y no lo hace, puede cobrar esos consumos, pues la empresa no debe soportar cargas económicas por la negligencia del usuario que habiendo detectado la fuga en sus instalaciones internas no corrige la anomalía.”*

Que en este orden de ideas, se concluye que el consumo anormal reportado y facturado mediante la cuenta No. 43168406, correspondiente al contrato **No. 126483**, Obedeció a un hecho particular desconocido por la empresa prestadora pero el mismo es resultado fidedigno de las diferencias de lectura arrojadas por el aparato de medición para el periodo de facturación objeto de reclamación, de igual manera se establece que para el periodo de facturación inmediatamente siguiente, el consumo se normalizo de conformidad con el promedio manejado por los usuarios residentes en el predio objeto de la prestación, por lo cual la Entidad no encuentra mérito para efectuar reliquidación alguna en el consumo facturado mediante la cuenta No. 43168406. En los anteriores términos se entiende tramitada su reclamación, Frente a la presente decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la presente notificación ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. Advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P. Atentamente,

ADRIANA MARCELA MORENO ARIAS
Profesional Universitario
Dirección Comercial

